

1 本書の目的

本書は、児童相談システムの運用・保守業務（以下「本業務」という。）について、その要件及び前提条件等を示すことを目的とする。

なお、本書の内容は、「調達仕様書」に示す運用・保守設計書において確定するものであり、現時点での想定を示したものである。

2 運用・保守対象システム

運用・保守の対象となるシステム及び機能は、以下のとおりである。ただし、仙台市児童相談システム構築・運用・保守業務委託仕様書 2(1)に定める調達の範囲内に限るものとする。

- ・児童相談システム（パッケージソフトウェア）
- ・児童相談システムの動作に必要なミドルウェア（データベース等）
- ・児童相談システムの動作に必要な基本ソフトウェア
- ・児童相談システムの動作に必要なハードウェア（運用管理端末, 運用管理端末に必要な有線ネットワーク回線等。）

3 システム稼働時間及び運用・保守時間

原則として、下表のとおりとする。

ただし、障害対応やシステム保守等については、この限りではない。

項目		時間	備考
システム稼働時間		原則として全日 24 時間稼働	定期保守作業等のスケジュールは年間運用・保守計画に定める。
運用 ・ 保守 時間	問い合わせ受付時間	平日 午前 8 時 30 分から 午後 5 時 15 分	原則電話受付 メール受付は 24 時間、 ただし問い合わせ受付時間外の受信メール に対しては翌営業日の回答とする。
	障害受付時間	全日 随時	原則電話受付

4 履行期間

本業務の履行期間は、令和 6 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日までとする。

5 履行場所

仙台市児童相談所（本館及び一時保護所）内、仙台市上杉分庁舎内（子供未来局子供家庭保健課・子供支援給付課）及び運用・保守業務受注者（以下「本業務受注者」という。）の事業所

6 運用・保守体制

運用・保守体制は次項のとおりとし、本業務受注者は、委託業務を適切に管理するため、本市と調整し、委託業務を総括するシステム運用責任者を設置するとともに、各業務に必要な人員体制を整えること。

また、運用・保守実施計画書にシステム運用責任者、作業担当者の氏名、連絡先を記載すること。

7 業務内容

本業務受注者が行う運用・保守業務は次のとおりである。

(1) 運用・保守計画

本業務においては、本稼働前に本市と協議の上、運用・保守実施計画書を作成し、本市の承認を得ること。本業務は、運用・保守実施計画書に従い履行すること。

また、SLA の項目と設定値について、本稼働前に本市と協議し、承認を得ること。SLA 項目と基準の案については本書「12 付表」の「(1)SLA 項目定義」を参照すること。

(2) 定常運用業務

児童相談システムの安定的な運用のため、以下の作業を定常運用業務とし、定期的を実施すること。

なお、本市の指示により、本番環境への適用前に検証機による検証が必要な業務もあることに留意すること。また、本番環境への適用には本市の承認を得ること。

ア 定時業務

(ア) 組織改正、職員の人事異動時のデータ更新：年次

毎年4月1日に行なわれる組織情報の更新や異動対象職員の所属変更及び権限設定等の作業、支援を行うこと。なお、小規模な人事異動は随時行われるため、異動に伴うデータ更新は随時対応できるようにすること。

(イ) 人事異動時研修の実施：人事異動時

人事異動時に、児童相談所及び子供家庭支援課、子供支援給付課に対して、円滑な本システムの利用開始のために必要な研修を実施すること。実施内容については、効率的・効果的な研修計画を作成し、実施前に本市と詳細を協議、調整すること。

(ウ) システム統計情報の採取：月次

システムの稼働状況に関するデータやアクセスログファイル等の統計情報を採取し、本市が指定する方式(Excel ファイル形式)で保存すること。障害や不具合等発生時には、原因特定や解析のための情報として活用すること。また、統計情報を分析し、稼働状況や異常発生及び予防措置に関する事項を取りまとめ、定例会議において報告すること。

(エ) バックアップデータの取得：バックアップスケジュールに従う

あらかじめ決められたバックアップスケジュールに従い、業務システムのデータバックアップを取得すること。取得したバックアップデータは当該システム内のバックアップデータ保存領域に保存すること。

また、データバックアップは世代管理を行い、2世代以上(世代数は契約締結後、本市との協議により決定する)を保持すること。

イ 随時業務

(ア) 問合せ対応等

児童相談所及び子供家庭支援課からの問い合わせ（電話及びメール）等に対応すること。

（イ） 障害対応

障害発生時は、速やかに障害受付、障害切り分け、影響範囲の把握を行い、本市に連絡すること。具体的には、連絡体制の確保、二次障害を考慮した作業手順の検討、障害復旧後の確認手順、確認方法、確認内容の検討を行い、障害復旧の作業手順を本市と協議し、本市の承認を受けて作業を行うこと。

障害復旧は、業務の支障がないように速やかに実施すること。障害復旧後、障害原因、対応方法等を記載した報告書を提出すること。また、再発防止策（予防策及び是正策）を講じることで、同種の障害を再発させないこと。なお、業務の継続が困難であるなどの重大障害時は駆け付け対応を行うこと。

（ウ） パッケージソフトウェアの設定変更

システムの稼働環境の変更が発生した際には、必要に応じてパッケージソフトウェアのパラメータ設定及び変更作業、支援を行うこと。

（エ） パッケージソフトウェアの保守

法や条例規則の改正、パッケージソフトウェアの仕様変更、その他システム改修等に伴う保守業務等については、本市と実施可否を協議のうえ実施すること。また、改修箇所について法令等を含めた説明会の開催やマニュアルの更新等を行うこと。なお、児童相談システムの動作に必要な基本ソフトウェアやミドルウェアのバージョンアップやパッチ適用等が行われる場合は、事前にパッケージソフトウェアへの影響調査を行い、通常運用に問題が生じないような措置を講ずること。なお、Windows11 のFU（Feature Update:機能更新プログラム）アップデート時の動作確認及び不具合発生時の対応、並びに Web ブラウザの変更に対する調査、パッケージに対する修正に必要な費用は、本業務費用に含むものとする。QU（Quality Update:品質更新プログラム）アップデート時の動作確認作業も費用に含む。

（オ） 基本ソフトウェア及びミドルウェアの保守

児童相談システムの動作に必要な基本ソフトウェア及びミドルウェアについて、本市と適用可否を協議のうえ、パッチ適用等の保守作業を行うこと。

（カ） 予防保守

不具合や障害の発生を未然に防ぐため予防保守に努めること。具体的には、パッケージソフトウェアに潜在する不具合等を事前に発見し、障害として顕在化する前にパッチ適用などの対応を行うこと。

（キ） リストア作業

障害等により、バックアップデータからのリストア作業が必要になった場合は、本市の指示に従い、リストア作業を行うこと。

（ク） システム変更作業に関すること

パッケージソフトウェアの保守、基本ソフトウェアの保守及びミドルウェアの保守、予防保守等によりシステム構成に変更が伴う場合は、システムバックアップの取得の必要性を判断し、本市と協議、調整のうえシステム構成の変更前後でシステムバックアップを取得すること。

（ケ） パッチ処理や端末操作の実行支援に関すること

本市から依頼があった場合は、バッチ処理や端末操作等の実行を支援すること。

(コ) データ抽出に関すること

本市からデータ抽出に関する依頼があった場合は、データ抽出対応を行うこと。必要に応じてデータ抽出範囲を本市と協議し、対応できない場合は、代替案を提示するなど技術的な支援を行うこと。

(3) 構成管理

児童相談システムを構成するパッケージソフトウェア、ミドルウェア、基本ソフトウェア、ハードウェア、設計書及びマニュアル等の構成管理を行い、情報を一元的に把握するとともに、常に最新状態の維持に努めること。構成情報は他の運用・保守業務において共有し、円滑な業務遂行に活用すること。また、定例会議において本市に管理状況を報告すること。

(4) セキュリティ管理

ア ウイルス等の監視

ウイルス感染等、マルウェアの存在が疑われる事象が発生した場合は、速やかに本市に報告のうえ、調査すること。調査の結果、ウイルス感染等が認められた場合は、対処方法について検討し、本市と協議のうえ対応すること。

イ 不正アクセス監視

不正アクセスが疑われる事象が発生した場合は、速やかに本市に報告のうえ、調査すること。調査の結果、不正アクセスが認められた場合は、対処方法について検討し、本市と協議のうえ対応すること。

(5) 技術サポート

ア 技術サポート

本市職員からの児童相談システムの操作方法等に関する問い合わせのうち、システム構築時に作成した発生頻度の高い質問と回答（FAQ）の範疇を超えるものについては、本業務受注者の技術サポート要員に取り次ぎ、原因又は理由を明確にし、対応方法を本市職員に回答すること。なお、即答できない事象である場合は、直ちに連絡票を作成し、本市及び本業務受注者内において事象を共有のうえ関係者と対応を協議すること。

(ア) 連絡票対応

事象発生時には、速やかに事象把握や切り分けを行うこと。原因の特定を行うとともに、事象解決のための暫定対応方法・恒久対応方法について連絡票に記載し、本市に回答すること。

(イ) 報告・判定

解決のための仕様追加・変更に伴う改修の場合や操作ミス、データ入力誤りの場合は、本市と協議の上、システム保守として対応すること。

(ウ) 連絡票の管理

連絡票を管理し、受付時は随時、連絡票一覧表の更新作業を行うこと。

イ FAQ 更新

本業務受注者は、運用中に FAQ に含まれない質問が発生した際には、FAQ に含めるか否かの検討のうえ、必要な場合には FAQ に追記又は更新し、本市へ提供すること。

(6) システム保守

ア 不具合対応

パッケージソフトウェアの不具合による問題や障害が発生した場合は、改修等の不具合対応を図ること。改修版の適用については、本市と協議の上、対応スケジュール及び対応方法を定め、業務に影響が生じないよう慎重に実施すること。

イ データ修正

職員の操作ミスやデータ入力ミスにより、データ間の整合が取れなくなった場合、職員によるデータ修正、再登録等の入力作業に関しての問い合わせ対応、技術支援やデータベース上のデータを直接修正する作業等によりデータの整合性を保つこと。

また、その作業手順をまとめて蓄積して速やかな対応が取れるように図ること。

ウ 文言等の修正対応

組織改正や年度切り替え等に伴う軽微な画面・帳票等の修正に対応すること。

ロジック変更を伴わない画面・帳票等の文言等の修正に対応すること。

エ システム稼働環境への対応

パッケージソフトウェア及びミドルウェア、基本ソフトウェアへのパッチ適用やクライアント環境の変化に伴う動作検証を実施し、その検証結果をまとめ、対応策について検討すること。また、本市と協議のうえ、軽微な修正で対応できることは実施すること。

導入するソフトウェアに脆弱性が発見された場合、セキュリティパッチ情報等の収集を行い本市に報告のうえ、適用すること。

また、検証環境で動作確認を行ってから本番環境に適用するなど、セキュリティパッチ等を適用する仕組みを構築すること。なお、これらの対応は全て本業務受注者の費用負担により行うこと。

オ 仕様変更等対応

上記以外であっても、変更内容が軽微であると判断するものは、本業務の範囲内で対応すること。

(7) 定例報告

運用・保守業務に係る報告・検討・調整・決定等を行うため、下表に示す定例会議を実施すること。報告に関する各種資料は本業務受注者が作成し、会議実施 2 日前までに本市に提出すること。また、会議の議事録は本業務受注者が作成し、会議後 3 日以内（本市の休日（行政機関の休日に関する法律（昭和 63 年法律第 91 号）第 1 条第 1 項各号に掲げる日をいう。）を除く。）に提出すること。本市は資料及び議事録を確認し、疑義や修正がある場合は通知するので、遅滞なく対応すること。

図表 7-1 定例報告会議

会議名	開催目的	出席者	開催頻度
運用・保守定例報告会議	<p>ア 主な報告内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供時間（停止時間内訳） ・保守対応状況（作業結果・死活監視・ログ監視結果） ・障害監視結果 ・セキュリティ管理状況（パターンファイル更新，ウイルス検知，パッチ適用可否，パッチ適用状況） ・構成管理状況（ソフトウェア構成管理，ソフトウェアライセンス管理，ドキュメント構成管理） ・バックアップ状況（パッチ処理結果，ディスク容量，媒体在庫状況） ・リソース状況（ログイン数，機能別アクセス数，サーバリソース状況（CPU，メモリ，ディスク）） ・QA 対応状況（所管課との QA，一般ユーザーとの QA，問合せ件数の推移） ・パッチ処理状況 ・改善提案 ・SLA 実績 <p>イ 技術サポート等支援実績，作業実績の月次報告</p> <p>ウ 月間運用・保守作業に関するスケジュールの調整</p> <p>エ トラブル報告</p> <p>オ 調査結果・対応完了の報告</p> <p>カ 問い合わせに係る対応方針について検討，決定</p> <p>キ その他，運用，保守業務に係る調整</p>	本市及び本業務受注者	1 回/月

8 成果物

運用・保守業務完了後，下表の成果物を納入し，本市の検査を受けなければならない。

図表 8-1 成果物

	成果物名	納品数量	納品期日
1	・運用・保守実施計画書	2	履行開始日
2	<ul style="list-style-type: none"> ・定例報告会議 報告書 ・定例報告会議 議事録 ・業務実績報告書 ・SLA 実績報告書（月次，年次） ・問合せ一覧 ・連絡票一覧表，連絡票（対応完了分） ・システム修正・機能追加等により，システム構築等で提出済のドキュメントに変更が生じた場合，改訂したドキュメント ・FAQ（追加・更新分） 	2	定例報告会議（毎月）
3	・各種マニュアル及び手順書（操作マニュアル，システム管理者マニュアル，運用マニュアル，保守マニュアル，障害時対応手順書，運用手順書，SLA 実施手順書 など）	2	改訂の都度随時
4	<ul style="list-style-type: none"> ・業務完了報告書 ・その他，本市より要求のあった事項 	2	業務完了時
5	上記全てを記録した媒体（CD-R 又は DVD-R）	2	同上

(1) 成果物の納品方法

- ・成果物は、全て日本語で作成すること。
- ・用字・用語・記述符号の表記については、「公用文作成の要領（昭和 27 年 4 月 4 日内閣閣令第 16 号内閣官房長官依命通知）」を参考にする。
- ・情報処理に関する用語の表記については、日本産業規格（JIS）の規定を参考にする。
- ・紙媒体による納品について、用紙のサイズは、原則として A4 とするが、必要に応じて A3 を使用すること。
- ・電子媒体による納品について、Microsoft Office 又は PDF のファイル形式（印刷及び文字列の検索・抽出が可能なものに限る）で作成し、CD-R 等の電子媒体に格納して納品すること。
- ・納品後、本市において改変が可能となるよう、図表等の元データも併せて納品すること。
- ・成果物の作成に当たって、特別なツールを使用する場合は、本市の承認を得ること。
- ・成果物が外部に不正に使用されたり、納品過程において改ざんされたりすることのないよう、安全な納品方法を提案し、成果物の情報セキュリティの確保に留意すること。
- ・電子媒体により納品する場合は、不正プログラム対策ソフトウェアによる確認を行うなどして、成果物に不正プログラムが混入することのないよう、適切に対処すること。なお、対策ソフトウェアに関する情報（対策ソフトウェア名称、定義パターンバージョン、確認年月日）を記載したラベルを貼り付けること。

(2) 成果物の納品場所

原則として、成果物は本市が指定又は承認する場所において引渡しを行うこと。

9 作業の実施にあたっての遵守事項

(1) 機密保持、資料の取扱い

- ① 本業務における個人情報の取扱いについては、別紙「行政情報の取扱いに関する特記仕様書」の規定に従うこと。
- ② 仙台市行政情報セキュリティポリシーを確認のうえ、本業務に係る情報セキュリティ要件を遵守すること。

「仙台市行政情報セキュリティポリシー」は、下記アドレスを参照のこと。

<https://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/mokuji/index.html>

(2) 個人情報の扱い

- ① 本業務における個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報の取り扱いに関する特記仕様書」の規定に従うこと。
- ② 個人情報の取扱いに係る事項について本市と協議の上決定し、書面にて提出すること。なお、以下の事項を記載すること。
 - (ア) 個人情報取扱責任者が情報管理責任者と異なる場合には、個人情報取扱責任者の管理体制
 - (イ) 個人情報の管理状況の検査に関する事項（検査時期、検査項目、検査結果において問題があった場合の対応等）

10 成果物の取扱いに関する事項

(1) 知的財産権の帰属

- ① 本業務における成果物の著作権及び二次的著作物の著作権（著作権法第21条から第28条までに定める全ての権利を含む。）は、本業務受注者が本調達の実施の従前から権利を保有していた等の明確な理由により、あらかじめ技術提案書にて権利譲渡不可能と示されたもの以外は、全て本市に帰属するものとする。
- ② 本市は、成果物について、第三者に権利が帰属する場合を除き、自由に複製し、改変等し、及びこれらの利用を第三者に許諾することができるとともに、任意に開示できるものとする。また、本業務受注者は、成果物について、自由に複製し、改変等し、及びこれらの利用を第三者に許諾すること（以下「複製等」という。）ができるものとする。ただし、成果物に第三者の権利が帰属するときや、複製等により本市がその業務を遂行する上で支障が生じるおそれがある旨を契約締結時までに通知したときは、この限りでないものとし、この場合には、複製等ができる範囲やその方法等について協議するものとする。
- ③ 納品される成果物に第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物等」という。）が含まれる場合には、本業務受注者は、当該既存著作物等の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約に関わる一切の手続を行うこと。この場合、本業務受注者は、当該既存著作物の内容について当該許諾条件の範囲内に使用するものとする。なお、本仕様に基づく作業に関して、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争が生じた場合、その原因が専ら本市の責めに帰す場合を除き、本業務受注者の責任及び負担において一切を処理すること。この場合、本市は当該紛争等の事実を知ったときは、本業務受注者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を本業務受注者にゆだねる等の協力措置を講じるものとする。
- ④ 本業務受注者は本市に対し、一切の著作者人格権を行使しないものとし、また、第三者をして行使させないものとする。
- ⑤ 本業務受注者は仕様する画像、デザイン、表現等に関して他者の著作権を侵害する行為に十分配慮し、これを行わないこと。

11 その他特記事項

(1) 前提条件等

- ① 本業務では、複数の事業者が共同で業務を行う企業連合方式での実施を認める。企業連合方式で臨む場合、事業者の中から全体の意思決定、運営管理等に責任をもつ代表事業者を定め、その者が本業務の業務管理者となること。また、構成する他の事業者に対する管理・監督を行うとともに、本書に定めた事項について同様に順守することを求める。

(2) その他

- ① 本業務受注者は、本市の指示に従い、本業務を実施すること。
- ② 本業務を遂行するにあたり、関係法令等を遵守して実施すること。
- ③ 本仕様書等に明記されていない事項であっても、本業務を円滑に遂行するために必要な作

業、機器等については本業務に含むことにする。

12 附表

(1) SLA 項目定義

1		オンライン	オンライン利用時間	全日 全時間
2		バッチ	バッチ利用可能時間	制限なし
3		サービス停止時間	開庁時間において、利用停止となった場合の最大利用停止時間	24 時間以内
4		稼働率	利用時間のうち、実際に利用可能な時間の割合 (利用時間には、計画停止時間や本市間・本市内のネットワーク障害による停止は含まない)	99.5%
5		データ検索処理時間	検索結果が表示されるまでの所要時間	3 秒
6		オンライン応答時間	オンライン処理実施後に画面が表示されるまでの所要時間	3 秒
7		画面遷移時間	ボタンをクリック後に遷移先の画面の表示が完了するまでの所要時間	3 秒
8		バッチ処理時間	バッチ処理が完了するまでの所要時間	0.5～2 時間
9		システム運用	定められた運用スケジュールどおりに運用が実施され、成果物が納品されているかの度合い	100%実施
10		各種パラメータの管理	各種パラメータが常に最新の状態で管理されているかどうかの度合い	100%実施
11		作業依頼書の対応	提示された作業依頼書を取り纏め、検討、調整し、実施したどうかの度合い	100%実施
12		障害発生	本番環境での障害発生件数	年間あたり 3 件未満
13		委託事業者の人的要因による障害発生	委託事業者の人的要因により発生した障害の件数	年間あたり 1 件未満
14		駆け付け時間	現地対応が必要な場合の駆け付け時間	異常検知からユーザの翌営業開始時間まで
15		障害発生通知時間	障害を認知してから通知するまでの時間	30 分以内
16		障害発生通知時間順守率	障害発生通知時間が守られた障害の比率	95%以上
17		障害一時対応通知時間	障害発生の通知から対応策の提出予定時期の通知を行うまでの時間	1 時間以内
18		障害一時対応通知順守率	障害一時対応通知時間が守られた障害の比率	95%以上
19		障害本格対応通知時間	障害発生の通知から一次回答を行うまでの時間	48 時間以内
20		障害本格対応通知順守率	障害本格対応通知時間が守られた障害の比率	95%以上
21		障害復旧時間	障害が復旧するまでに要する時間	障害発生時に指示し

				決定した時間
22		障害復旧時間順守率	承認を得た障害復旧時間が守られた障害の比率	95%以上
23		データバックアップ	予定通りデータバックアップが実施されたかの 度合い	100%実施
24		データリカバリ	どの時点までデータが回復されるかの度合い	リカバリ 前日業務終了時点まで復旧（日時 バックアップによる recovery）
25		利用者管理	常に最新の状態で管理している利用者の割合	100%実施
26		操作権限	操作権限レベルを設定し常に最新の状態で管理 している業務の割合	100%実施
27		操作履歴	データ更新処理時に採取・管理できている操作履 歴の割合	100%実施
28		ウイルス定義ファイルの 更新	発表後からウイルスチェックソフトのウイルス 定義更新までの時間	7 日以内
29		セキュリティパッチの適 用	発表日から適用検証の後に実際に本番環境に適 用した日までに要する日数	30 日以内